

## Regulamin rozpatrywania reklamacji w ALTUS Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

1. Niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w ALTUS Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.” („Regulamin”) określa zasady składania oraz rozpatrywania Reklamacji kierowanych do ALTUS Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. (zwane dalej „Towarzystwo” albo „ALTUS TFI S.A.”) przez Klientów, w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu.
2. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie. Klient będący osobą fizyczną może zwrócić się o pomoc przy składaniu reklamacji do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Informacja o danych teleadresowych Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta znajduje się na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
3. Na potrzeby niniejszego Regulaminu:
  - **Agent Transferowy** – podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników Funduszu i subrejstry oraz wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu lub Towarzystwa. Dane teleadresowe takiego podmiotu określone są w prospekcie informacyjnym Funduszu;
  - **Dystrybutor** – podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zakresie zbywania i odkupywania Jednostek Uczestnictwa lub pośrednictwa w zakresie przyjmowania zapisów na Certyfikaty Inwestycyjne Funduszy. Lista Dystrybutorów określona jest w prospektach informacyjnych lub warunkach emisji danych Funduszy;
  - **Fundusze** - fundusze inwestycyjne zarządzane przez ALTUS TFI S.A.;
  - **Reklamacja** – każda wyrażona przez Klienta skarga (zastrzeżenie) przekazana Towarzystwu bezpośrednio lub za pośrednictwem Dystrybutora lub Agenta Transferowego, odnosząca się do usług świadczonych przez Fundusze lub Towarzystwo, a w szczególności dotycząca nieprawidłowości związanych z uczestnictwem w Funduszach lub w zakresie wykonywania przez Towarzystwo usługi Zarządzania portfelami, a także do wszelkich uchybień we wspomnianym zakresie, wynikających z działania lub zaniechania Funduszu, Towarzystwa lub podmiotów trzecich działających na ich zlecenie;
  - **Klient** - osoba lub podmiot, który jest, był, zamierza lub zamierzał być Uczestnikiem Funduszu lub jest, był, zamierza lub zamierzał być klientem Towarzystwa w zakresie usługi Zarządzania portfelami;
  - **Zarządzanie portfelami** - usługa zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych świadczona przez Towarzystwo na podstawie umowy zawartej z Klientem;
4. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta bezpośrednio, przez osobę przez niego upoważnioną, osobiście lub przez posłańca, w następujący sposób:
  - **bezpośrednio do Towarzystwa** – w zakresie dotyczącym Funduszy i Zarządzania portfelami:
    - w siedzibie Towarzystwa w formie pisemnej,

- listownie, na adres Towarzystwa: ul. Pankiewicza 3, 00-696 Warszawa,
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: [biuro@altustfi.pl](mailto:biuro@altustfi.pl),
  - za pośrednictwem faksu, na nr: +48 22 380 32 86,
  - ustnie do protokołu w siedzibie Towarzystwa,
- **za pośrednictwem Infolinii**, w zakresie dotyczącym funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo, pod numerem:  
+48 22 320 47 18 – dla ALTUS Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy, SEJF Fundusz Inwestycyjny Otwarty Strategii Dłużnych oraz SEJF Parasol Fundusz Inwestycyjny Otwarty,
  - **za pośrednictwem Dystrybutora** - w przypadku ALTUS Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy, SEJF Fundusz Inwestycyjny Otwarty Strategii Dłużnych, SEJF Parasol Fundusz Inwestycyjny Otwarty oraz tych funduszy inwestycyjnych zamkniętych zarządzanych przez Towarzystwo, w przypadku których zapisy na certyfikaty inwestycyjne przyjmowane są za pośrednictwem Dystrybutorów.
5. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta. Złożenie Reklamacji można potwierdzić w Towarzystwie pod numerem telefonu +48 22 380 32 85, drogą elektroniczną za pośrednictwem adresu e-mail Towarzystwa, [biuro@altustfi.pl](mailto:biuro@altustfi.pl) lub za pośrednictwem infolinii, o których mowa w ust. 4 powyżej. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji wskazane jest zgłoszenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta wiedzy o zaistnieniu okoliczności będących podstawą Reklamacji, o ile okoliczności te mają wpływ na sposób rozpatrywania Reklamacji.
  6. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia Klienta ostateczną decyzję w przedmiocie uznania oświadczenia klienta za Reklamację podejmuje Inspektor Nadzoru.
  7. Osobą odpowiedzialną za koordynację rozpatrywania Reklamacji, a także za kontrolowanie prawidłowości działania jednostek organizacyjnych ALTUS TFI S.A. w zakresie rozpatrywania Reklamacji jest Inspektor Nadzoru.
  8. Informacje o Reklamacjach przyjętych przez pracowników ALTUS TFI S.A. powinny być niezwłocznie przekazywane Inspektorowi Nadzoru oraz w miarę możliwości zostać opatrzone krótką informacją opisującą proponowany sposób rozpatrzenia Reklamacji.
  9. Z zastrzeżeniem ust. 10 i 11, ALTUS TFI S.A. udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
  10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, ALTUS TFI S.A. niezwłocznie powiadomi Uczestnika o tym fakcie, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
  11. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 9 lub 10 wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację przed jego upływem.
  12. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w sposób obiektywny, rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych wraz z Reklamacją,

a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Towarzystwa, oraz jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.

13. Podstawowy sposób udzielenia odpowiedzi na Reklamacje stanowi forma pisemna lub wykorzystanie w tym celu innego trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz.U. 2019 poz. 659)). Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamacje udzielana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku udzielenia odpowiedzi w formie innej niż pisemna, informacja o udzieleniu odpowiedzi zostaje przekazana Inspektorowi Nadzoru, zgodnie z ust. 8. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź na Reklamację udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej.
14. W przypadku odpowiedzi w formie pisemnej, treść odpowiedzi powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki. Towarzystwo może odstąpić od udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej, jeżeli udzielenie odpowiedzi w tej formie jest niemożliwe z uwagi na brak informacji o danych adresowych Klienta.
15. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona w całości zgodnie z wolą Klienta (w przypadku częściowego uwzględnienia Reklamacji, uzasadnienie faktyczne i prawne dotyczy tej części Reklamacji, która nie została uwzględniona);
  - 2) informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji, w tym wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy z Klientem (w tym statutu lub prospektu informacyjnego Funduszu lub regulaminu dotyczącego danej usługi świadczonej przez Fundusze lub Towarzystwo), jeśli to możliwe, także z przytoczeniem ich treści;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
16. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Klient jest uprawniony do złożenia, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację, odwołania od sposobu rozpatrzenia Reklamacji przez Towarzystwo. Odwołanie należy wnieść w formie pisemnej na adres Towarzystwa wskazany w ust. 4. Odwołania od Reklamacji są rozpatrywane przez Towarzystwo w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, przy zastrzeżeniu że w szczególnie skomplikowanych przypadkach stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 10.
17. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta, treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - 1) odwołania się od stanowiska Towarzystwa zgodnie z postanowieniami ust. 16 powyżej,
  - 2) skorzystania z mechanizmu pozasądowego rozwiązywania sporów wraz z informacją o podmiocie uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w tym zakresie,

- zgodnie z wymogami określonymi przepisami ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823);
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy (Reklamacji) do Rzecznika Finansowego – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną;
  - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem ALTUS TFI S.A. jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
  - 5) wykorzystania platformy ODR w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE) (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej (UE) a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE wraz informacją o istnieniu platformy ODR oraz łączem elektronicznym do tej platformy.
18. Za nadzór nad przestrzeganiem Regulaminu, w tym nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji Klientów oraz nad prowadzeniem Rejestru Reklamacji odpowiada Inspektor Nadzoru. W przypadku stwierdzenia przez Inspektora Nadzoru w toku kontroli naruszenia przepisów prawa lub istotnych postanowień Regulaminu w powołanym wyżej obszarze, raport z kontroli przekazywany jest niezwłocznie Zarządowi Towarzystwa. Inspektor Nadzoru prowadzi Rejestr Reklamacji Klientów w formie elektronicznej, w którym ewidencjonowane są wszystkie zgłoszone Reklamacje. Dane w rejestrze Reklamacji obejmują: 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację; 2) datę złożenia Reklamacji; 3) przedmiot Reklamacji; 4) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji; 5) termin załatwienia Reklamacji; 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia, a ponadto także numer porządkowy Reklamacji, Fundusz, którego dotyczy reklamacja i datę przekazania oraz oznaczenie odpowiedniego statusu w zależności od etapu wyjaśniania.
19. Decyzję o realizacji roszczeń finansowych Klientów podejmuje Zarząd.
20. Sposób i zasady rozpatrywania Reklamacji przez Agenta Transferowego i Dystrybutorów określają odrębne regulaminy.
21. Na wniosek Rzecznika Finansowego, Towarzystwo w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku przez Towarzystwo, przekazuje odpowiedni wzorzec umowy określony w tym wniosku, którym to wzorcem Towarzystwo posługuje się w swojej działalności, oraz inne dokumenty i formularze stosowane przy zawieraniu i wykonywaniu tych umów z Klientami.
22. W przypadku otrzymania przez Towarzystwo wystąpienia Rzecznika Finansowego o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów lub wniosku Rzecznika Finansowego o ponowne rozpatrzenie sprawy (Reklamacji), Towarzystwo, niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Towarzystwo wspomnianego wystąpienia lub wniosku, jest zobowiązane poinformować Rzecznika Finansowego o podjętych działaniach lub stanowisku Towarzystwa w danej sprawie oraz przekazać żądane dokumenty.

23. Odpowiedzi na wystąpienia i wnioski Rzecznika Finansowego należy udzielić w formie pisemnej.
24. Towarzystwo corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia Reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
  - 1) liczby Reklamacji;
  - 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych Reklamacji;
  - 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w okresie sprawozdawczym.
25. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.09.2019 r.